

EVALUASI PELAYANAN PENUMPANG KERETA API KELAS BISNIS DENGAN ANALISIS IMPORTANCE-PERFORMANCE METHOD

Sigit Priyanto¹, Nugroho Indrio², Dwiyoiko Anusanto³

ABSTRACT

Service improvements provided by the operator sometimes do not meet the needs required by passengers. In order to obtain a higher efficient and effective service of train passengers it is needed an evaluation on service performance.

The importance-performance method was introduced to evaluate the service by matching between offered performance and the service needed by passengers. At the end, by this method operator could carry out a policy to increase its service performance based on passenger need.

PENGANTAR

Dalam penyediaan layanan angkutan penumpang kereta api (KA) diindikasikan adanya permasalahan (berkenaan dengan) sarana pengangkut penumpang yang dioperasikan untuk penumpang KA kelas bisnis. Banyak fasilitas layanan bagi penumpang yang tidak dapat difungsikan sebagaimana mestinya. Tingkat pelayanan bagi penumpang kelas bisnis tersebut bahkan tidak berubah lebih baik meskipun tarif telah dinaikkan. Hal ini banyak dikeluhkan masyarakat pengguna.

Bagi pengguna jasa, membayar harga tiket tentunya disertai pengharapan akan diperoleh suatu tingkat pelayanan tertentu, sehingga dapat dipahami jika terdapat harapan yang tidak terpenuhi direspons pengguna dalam bentuk ketidakpuasan.

Sementara bagi penyelenggara jasa angkutan, perlengkapan ataupun fasilitas yang disediakan seperti dalam pengoperasian sarana angkutan penumpang KA ini, telah didasarkan atas standar baku pelayanan yang pada umumnya dilakukan melalui pengapdosian terhadap standar internasional, sebagaimana lazimnya yang telah tersedia pada sarana angkutan berikut fasilitas penunjangnya seperti yang dioperasikan di negara lain, misalnya PT. KAI telah banyak menerapkan standar baku seperti yang ada di *Japanese National Rail Way*, Jepang.

Bertolak dari kondisi tersebut, tentunya pengadopsian secara utuh terhadap standar internasional tidak sepenuhnya tepat, baik jika didasarkan atas sistem nilai yang berlaku di masyarakat maupun kondisi fisik penumpang sebagai pengguna jasa. Sistem nilai yang dimaksudkan di sini

adalah berkaitan dengan kesenjangan antara pengharapan konsumen dan pelayanan yang disediakan oleh operator, sedangkan kondisi fisik yang dimaksud adalah kesesuaian menyangkut ukuran-ukuran fisik, perlengkapan sarana ataupun ergonomi penumpang.

Maksud studi ini adalah melakukan evaluasi terhadap pelayanan angkutan penumpang KA dalam rangka meningkatkan pelayanan yang efektif dan efisien. Sedangkan tujuan dari studi ini adalah untuk menunjang upaya peningkatan keselamatan, keamanan dan kenyamanan angkutan serta kelaikan sarana angkutan penumpang KA, khususnya pada KA kelas bisnis.

METODA IMPORTANCE-PERFORMANCE

Dalam hal evaluasi pelayanan KA maka yang akan diukur adalah kepuasan pengguna/penumpang KA yang kemudian akan dicocokkan dengan kinerja yang diberikan oleh pengelola KA. Analisis dengan metoda *importance-performance* pada dasarnya mencari hubungan antara kebutuhan pengguna (*importance*) dan kinerja dari penyedia jasa (*performance*), sehingga dari metoda tersebut evaluasi pelayanan dapat dilakukan, Supranto (1997).

Dalam hal pengukuran dari sisi pengguna, maka yang dianggap memenuhi adalah pelayanan yang memberikan cukup kepuasan bagi pengguna. Sedangkan pelayanan yang memberikan sangat memuaskan dan kurang memuaskan masing-masing dianggap di atas dan di bawah pelayanan yang diharapkan menurut pengguna pada umumnya.

¹ Dr. Ir. Sigit Priyanto, M.Sc., Dosen Jurusan Teknik Sipil dan MTT Fakultas Teknik Universitas Gadjah Mada

² Ir. Nugroho Indrio, Kepala Pusat Penelitian dan Pengembangan Transportasi Darat, Departemen Perhubungan

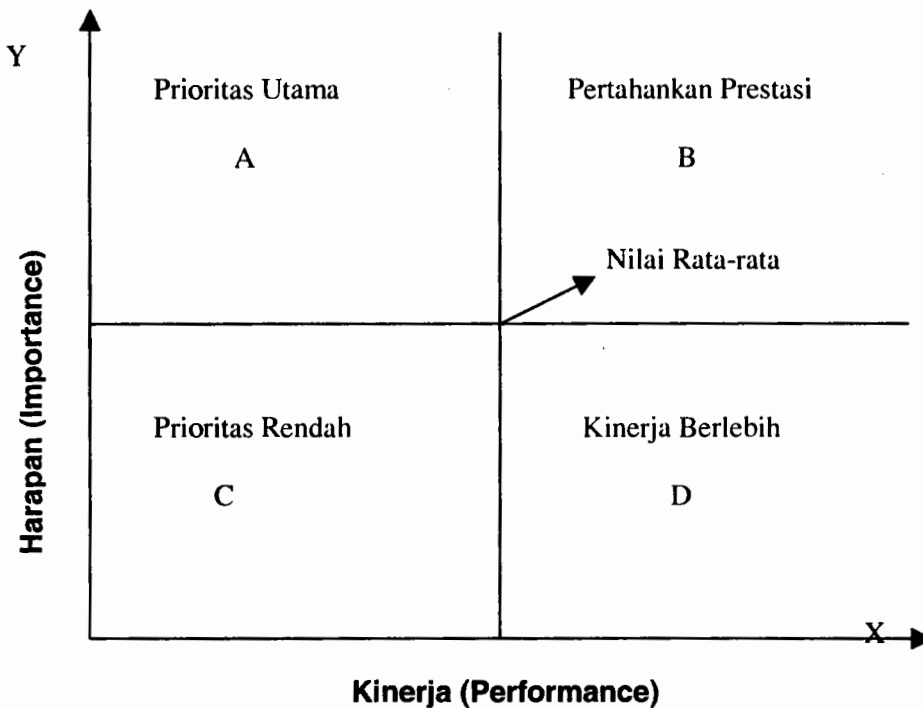
³ Ir. Dwiyoiko Anusanto, MT., Staf Peneliti UNIKA Atmajaya Yogyakarta

Karena pengukuran pelayanan bertolak dari sisi pengguna maka data yang dikumpulkan harus berasal dari persepsi pengguna mengenai pelayanan yang ditawarkan. Untuk itu survei terhadap pengguna dilakukan, sehingga dapat melakukan analisis *importance-performance*.

Untuk itu, di dalam penelitian ini dilakukan survei terhadap 20 atribut yang berkaitan dengan tingkat pelayanan pengguna KA. Atribut tersebut dinilai oleh para pengguna dan sekaligus pengguna

diminta untuk menilai atribut yang berkaitan dengan kinerja, sehingga dapat diperoleh hubungan antara harapan (*importance*) dari pengguna dan kinerja (*performance*) operator dalam penilaian tingkat pelayanan penumpang KA kelas bisnis.

Untuk menentukan urutan prioritas pelayanan, maka dari hasil penilaian tingkat kepentingan dan tingkat kinerja dilakukan analisis tingkat kesesuaian antara kepentingan dan kinerja sebagai berikut:



Gambar 1. Interpretasi hubungan antara nilai harapan (*importance*) dan kinerja (*performance*)

Keterangan :

- A. Menunjukkan faktor yang dianggap penting dan mempengaruhi kepuasan pelanggan, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting, namun belum dapat dilaksanakan oleh operator sesuai dengan keinginan pelanggan. Sehingga pelanggan kecewa atau tidak puas.
- B. Menunjukkan beberapa faktor yang telah berhasil dilaksanakan pihak penyedia jasa, untuk itu wajib dipertahankan. Kondisi pada daerah ini dianggap sangat penting dan sangat memuaskan.
- C. Menunjukkan beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi pelanggan, pelaksanaannya oleh pihak penyedia jasa biasa-biasa saja. Kondisi pada daerah ini dianggap kurang penting dan kurang memuaskan.
- D. Menunjukkan faktor yang menurut pelanggan kurang penting tetapi sangat memuaskan. Dianggap kurang penting tetapi pelaksanaannya oleh pihak pengelola jasa sangat memuaskan.

Dalam hal pelayanan, maka semua atribut yang terletak pada kwadran A,C,D perlu diubah kinerjanya. Atribut yang terletak di kuadran tersebut:

- A. Menunjukkan faktor yang sangat penting, tetapi operator yang melaksanakan pelayanan masih di bawah yang diharapkan, sehingga atribut tersebut memperoleh prioritas utama untuk dinaikkan kinerjanya.
- C. Menunjukkan faktor yang kurang penting bagi pengguna jasa, demikian pula operator melaksanakan pelayanannya biasa-biasa saja, sehingga atribut tersebut mendapat prioritas rendah untuk dinaikkan kinerjanya.
- D. Menunjukkan faktor yang kurang penting bagi pengguna jasa tetapi kinerja operator berlebihan. Dengan kata lain, dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan, sehingga atribut ini dapat dinyatakan kinerjanya berlebihan.

PENGUMPULAN DAN ANALISIS DATA

Pengumpulan data primer dilakukan dengan wawancara kepada penumpang KA kelas bisnis. Selain itu juga dilakukan *in depth interview* untuk mendapatkan informasi yang lebih akurat. Pengamatan di lokasi dilakukan di stasiun Gambir, Jakarta, dan Stasiun Tugu, Yogyakarta dengan responden pengguna KA kelas bisnis sebanyak 156 orang.

Pada penelitian ini, data dikumpulkan dengan teknik *revealed preference*. Teknik ini mengacu pada

pengalaman responden untuk menyatakan pilihan jawaban pada pertanyaan yang ada. Dengan demikian, maka responden mengetahui secara pasti tentang berbagai hal yang ditanyakan. Responden yang dipilih adalah responden yang sering menggunakan angkutan KA kelas bisnis atau paling tidak pernah menggunakannya, sehingga mengetahui kondisi pelayanan angkutan KA tersebut.

Data yang diperoleh dari penumpang angkutan KA kelas bisnis ini kemudian dilakukan pengklasifikasian. Pengklasifikasian ini selain untuk mempermudah analisis juga membantu penumpang untuk mendeskripsikan pendapatnya. Pengklasifikasian tersebut menggunakan skala *liekert* 1 hingga 5, dimana :

- 1 = pelayanan sangat buruk
- 2 = pelayanan buruk
- 3 = pelayanan sedang
- 4 = pelayanan baik
- 5 = pelayanan sangat baik

Penumpang yang menjadi responden diminta untuk menilai atribut-atribut yang berkaitan dengan kinerja (*performance*) dan juga harapan (*importance*), sehingga diperoleh nilai kinerja dan harapan. Atribut-atribut tersebut adalah atribut yang berkaitan dengan tingkat pelayanan penumpang dan dipandang penting oleh penumpang itu sendiri. Adapun daftar atribut dan nilainya dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Atribut pelayanan dan rata-rata *importance-performance* hasil survei penumpang.

No	Atribut KA Kelas Bisnis	Kinerja (<i>Performance</i>)	Harapan (<i>Importance</i>)
1	Aksesibilitas sebelum keberangkatan	3.48	3.63
2	Pemesanan tiket	3.67	3.47
3	Antrian tiket (tidak terlalu panjang)	2.84	3.12
4	Pelayanan pembelian tiket	3.12	3.40
5	Ruang tunggu nyaman	3.00	2.94
6	Ketersediaan tempat duduk di ruang tunggu	2.64	3.01
7	Fasilitas lain (TV, ATM, wartel)	3.89	3.09
8	Ketersediaan sarana ibadah dan <i>locker</i>	2.73	3.95
9	Kemudahan informasi tentang KA	3.69	3.57
10	Tempat duduk dalam kereta	3.25	3.55
11	Kebersihan kereta	2.58	2.32
12	Kebersihan toilet dalam kereta	1.99	2.26
13	Sirkulasi udara	2.80	3.32
14	Keamanan barang dan perjalanan	2.76	2.68
15	Kereta restorasi memadai	3.06	3.08
16	Makanan segar dan tidak mahal	2.38	2.91
17	Informasi dalam KA tentang stasiun berikutnya	2.40	2.41
18	Ketepatan kedatangan kereta	3.48	2.24
19	Kemudahan angkutan umum	3.64	3.44
20	Fasilitas lain di stasiun tujuan (pesanaan taxi, telpon, ATM)	3.39	3.86
	Rata-rata	2.89	3.11

ANALISIS EVALUASI

Hasil dari data lapangan untuk masing-masing nilai atribut ditabelkan seperti terlihat pada Tabel 1. Dari data tersebut dapat dijelaskan bahwa nilai rerata untuk kinerja ternyata lebih kecil dari nilai rerata harapan. Hal ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan KA kelas bisnis secara umum belum sesuai dengan yang diharapkan oleh penumpang.

Disamping itu, data juga menunjukkan bahwa pelayanan jelek yang masih di bawah harapan penumpang untuk KA kelas bisnis adalah, kebersihan toilet dalam KA, makanan segar dan tak mahal, ketersediaan tempat duduk di ruang tunggu dan antrian tiket.

Dengan menggunakan metoda analisis *importance-performance*, hasil rerata dari Tabel 1 diplotkan pada diagram kartesius dengan aturan untuk *performance* sebagai nilai absis, dan *importance* digunakan untuk nilai ordinatnya. Adapun nilai rerata dari atribut-atribut tersebut digunakan untuk menggambarkan sebaran data menjadi empat kuadran. Diagram kartesius dan kuadran dapat dilihat pada Gambar 2.

Dari Gambar 2 dapat dilihat bahwa beberapa atribut tingkat pelayanan penumpang terkelompokkan dalam empat kuadran, dimana tiap-tiap kuadran memiliki tingkat kepentingan yang berbeda.

Dari Gambar 2 dapat dilihat bahwa beberapa atribut dapat dikelompokkan menjadi 4 kuadran sebagai berikut:

a. KUADRAN A. Atribut yang mendapat prioritas utama untuk dinaikkan kinerjanya:

3 = Antrian tiket

8 = Fasilitas lain di stasiun (sarana ibadah, *locker*, dan lain-lain)

13 = Sirkulasi udara dalam kereta.

b. KUADRAN C. Atribut yang mendapat prioritas rendah untuk dinaikkan kinerjanya:

5 = Ruang tunggu nyaman

6 = Ketersediaan tempat duduk di ruang tunggu

11 = Kebersihan kereta

12 = Kebersihan toilet dalam kereta

14 = Keamanan barang dan perjalanan

16 = Kondisi makanan (segar dan tidak mahal)

17 = Informasi dalam KA tentang stasiun berikutnya

c. KUADRAN D. Atribut dengan kinerja yang berlebihan

7 = Fasilitas lain di stasiun (TV, ATM, wartel)

15 = Kondisi kereta restorasi

18 = Ketepatan kedatangan kereta

d. KUADRAN B. Atribut dengan kinerja baik dan harus tetap dipertahankan

1 = Aksesibilitas sebelum keberangkatan

2 = Pemesanan tiket

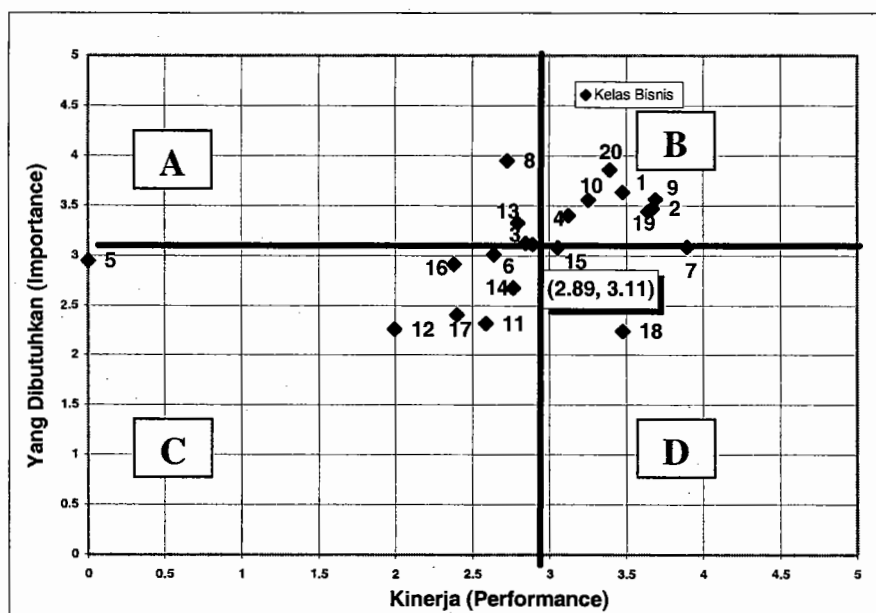
4 = Pelayanan pembelian tiket

9 = Kemudahan informasi tentang KA

10 = Tempat duduk dalam kereta

19 = Kemudahan angkutan umum

20 = Fasilitas lain di stasiun tujuan (pemesanan taksi, telepon, ATM)



Gambar 2. Grafik Atribut Pelayanan KA Bisnis pada Diagram penanganan

USULAN PENANGANAN PELAYANAN

Berdasarkan hasil analisis *importance-performance*, maka usulan penanganan pelayanan untuk KA bisnis dapat diusulkan pada Tabel 2.

Usulan penanganan ini didasarkan pada kondisi yang ada saat ini, sehingga data mengenai kondisi yang ada untuk masing-masing atribut harus ditampilkan. Data tersebut diperoleh dari data sekunder PT. KAI yang dikumpulkan dalam penelitian ini.

Tabel 2. Usulan penanganan pelayanan KA Kelas Bisnis

No.	Atribut	Kuadran	Kondisi Yang Ada	Usulan Penanganan
1	Aksesibilitas sebelum keberangkatan	B	Ada tempat parkir yang luas bagi penjemput/pengantar	Ada tempat parkir yang luas bagi penjemput/pengantar
2	Pemesanan tiket	B	Bisnis dilayani 1 minggu sebelum hariH	Bisnis dilayani 1 minggu sebelum hariH
3	Antrian tiket (tidak terlalu panjang)	A	Pada hari-hari tertentu (hari libur/ besar) jml penumpang melonjak drastis, sehingga menimbulkan antrian yang cukup panjang melebihi hari-hari biasa	Waktu tunggu maksimal penumpang saat membeli tiket selama 20 menit
4	Pelayanan pembelian tiket	B	Reservasi 3 loket Penjualan Langsung 5 loket	Reservasi 4 loket Penjualan Langsung 6 loket
5	Ruang tunggu nyaman	C	Ada ruang tunggu yang nyaman	Ada ruang tunggu yang nyaman
6	Ketersediaan Tempat Duduk di Ruang Tunggu	C	34 X @6 orang = 204 orang maksimal	Bangku berjumlah 38 sehingga kapasitas 38X @ 6 orang =228 orang
7	Fasilitas lain (tv, atm, wartel)	D	1 wartel	Ada fasilitas ATM dan wartel
8	Fasilitas penyimpan barang	A	tidak ada <i>locker</i>	Ada <i>Locker</i>
9	Kemudahan informasi tentang KA	B	2 papan pengumuman besar	2 papan pengumuman besar
10	Tempat duduk dalam kereta	B	Ada sandaran tangan, luas tempat duduk dan sandaran punggung sesuai dengan tubuh	Ada sandaran tangan, luas tempat duduk dan sandaran punggung sesuai dengan tubuh
11	Kebersihan kereta	C	2 petugas kebersihan dalam 1 rangkaian KA	3 petugas kebersihan dalam 1 rangkaian KA
12	Kebersihan Toilet dalam Kereta	C	2 petugas kebersihan dalam 1 rangkaian KA	3 petugas kebersihan dalam 1 rangkaian KA
13	Sirkulasi udara	A	6 kipas angin	6 kipas angin dengan seluruh kondisi baik
14	Keamanan Barang dan Perjalanan	C	2 Satpam, 2 Bantuan Polri	3 Satpam, 2 Bantuan polri atau 2 Satpam, 3 Bantuan Polri
15	Kereta restorasi memadai	D	Kereta Restorasi Tidak Memadai	Menu Makanan Lebih Variatif
16	Makanan Segar dan Tidak Mahal	C	Makanan mahal dan terkadang tidak segar	Makanan segar dan tidak mahal
17	Informasi dalam KA tentang Stasiun Berikutnya	C	tidak ada informasi dalam KA tentang stasiun berikutnya	Ada informasi dalam KA tentang stasiun berikutnya
18	Ketepatan kedatangan kereta	D	28% KA datang dgn tepat atau 33 menit rata-rata keterlambatan	36.8% KA datang dgn tepat atau 29 menit rata-rata keterlambatan
19	Kemudahan angkutan umum	B	Ada Kemudahan Angkutan Umum	Ada Kemudahan Angkutan Umum
20	Fasilitas Lain di Stasiun Tujuan (Pesanan Taksi, Telpn, ATM)	B	Ada Fasilitas Lain di Stasiun Tujuan (Pesanan Taksi, Telpn, ATM)	Ada Fasilitas Lain di Stasiun Tujuan (Pesanan Taksi, Telpn, ATM)

KESIMPULAN DAN SARAN

Beberapa hal yang dapat disimpulkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Dengan metoda *importance-performance* evaluasi pelayanan dapat dengan mudah dilakukan dengan mendasarkan pada persepsi pengguna.
2. Untuk KA kelas bisnis prioritas utama yang harus ditingkatkan adalah : antrian tiket, fasilitas ibadah dan loker di stasiun, serta sirkulasi udara dalam kereta.
3. Penelitian serupa dapat dilakukan untuk mengevaluasi pelayanan KA kelas lainnya seperti kelas ekonomi dan eksekutif, sehingga evaluasi pelayanan KA secara menyeluruh dapat dilakukan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terimakasih disampaikan kepada Pusat Penelitian dan Pengembangan Perhubungan Darat, Badan Litbang Perhubungan, Departemen Perhubungan yang telah memberikan dana sehingga penelitian tersebut dapat diwujudkan.

DAFTAR PUSTAKA

- _____. 1994. Prosiding Seminar Nasional Perkeretaapian Indonesia
- Carpenter. 1994. The Environmental Impact of Railways. John Wiley & Sons Ltd.
- George E Gray and Lester A Hoel . 1992. Public Transportation. . Prentice Hall.
- Iman Subarkah. 1981. Jalan Kereta Api. Idea Dharma.
- Nasution. 1996. Manajemen Transportasi. . Ghalia Indonesia.
- O'Flaherty.1997. Transport Planning and Traffic Engineering. . John Wiley & Sons Ltd.
- Supranto.J. 1997. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan. Rineka Cipta. Jakarta.
- William W. A Wiley. 1908. Rail Road Engineering. Interscience Publication.
- PAU Ilmu Teknik UGM. 2002. Pekerjaan Studi Standarisasi Pelayanan Angkutan Penumpang Kereta Api.